

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan debenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh citra merek, kualitas layanan, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Studi kasus pada pelanggan PT Prisma Harapan)

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Citra Mega Lissha

NIM : 55116120017

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2019

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Maret 2019



Citra Mega Lissha